

適用單元	面對未來
作者	 亞都麗緻總裁嚴長壽。圖片提供／聯合報系
篇名	給新鮮人的十封信》嚴長壽：熱忱激發能量 你快樂他感動
來源	《聯合報》，2008 年 6 月 24 日。
內容	親愛的社會新鮮人： 不管你想從事什麼行業，我都希望你能保持足夠的「熱忱」。現在我已很少親自面試員工，但如果今天由我面試，我挑人最基本的條件就是「熱忱」。至於學、經歷，那只是個參考。 面試挑人 最重熱忱 我面試時，會一直丟出不同的問題，再從他的回答中，了解他做事的判斷方法與過去的經驗。我覺得面試只是第一階段，挑選到適合者的成功率只有百分之卅。大部分的人面試，都會想辦法讓你看到他最好的一面，如果連表現優點都做不到，我想他應該也不適合服務業。 比較重要的是第二階段：試用期，看他耐心到了一定程度後的態度。服務業很辛苦，直接考驗是體力上的勞累。你可能必須站一整天，或遇到每個人都問你相同的問題。如果你只看到光鮮亮麗的外表，以為在大飯店上班，可以每天穿著漂亮的制服，我想，你應該在這行業待不久。

耐心體力 還要敏銳

這些年來，我發現有些看起來很漂亮、外貌理想的人，進入服務業後，隱藏的嬌貴面就跑出來了。接待第一個、第二個客人時一切OK，但等到第兩百個客人，他就沒耐心了。你要知道，服務業需要「耐力」：「耐」心與體「力」。

餐飲服務業分內、外場。外場人員重視第一眼讓人看到的形象，一種說服的能力、主動接觸的能力。

如果你想進入服務業，我覺得你必須要擁有「觀察細微、體貼、主動了解客人的需求」等條件。而內場的廚師則需要「感官敏銳」，包括味覺、聽覺、嗅覺等，讓自己像個藝術家般敏銳。

服務業最大的魅力是與人接觸，你能夠立即感受到對方的回應。當你做對了，馬上就讓客人感動；當然，也包括做錯事，馬上被罵的回應啦。

缺點是從業人員的待遇不夠理想，假設大家對飲食、住宿環境願意付更合理的價錢，就能讓這行的待遇更好。

認識自己 發揮優勢

話說回來，對正要找工作的你，我最大的建議是：你必須先認識自己，了解自己的個性傾向與技術上的優勢，再去找工作。個性很重要，若勉強自己逆勢操作，會很辛苦。假設你是個挑剔的人，就去做品管、監察官；要是做管理，相信員工都受不了。

我想與你分享一個自己的小故事。高中時，我功課不好，但我辦很多活動，又是樂隊的指揮。樂團沒有教官帶領，我就當起同學的老闆，帶他們排練、比賽。這件事讓我有很大的成就感。我對朋友說：「以後誰用到我，就是誰的福氣。」因為我知道，我那無可救藥的熱忱與責任心，會幫助我踏上成功之路。即使現在，體力衰退了一點，但熱忱始終

沒有消退。

小節用心 成敗關鍵

所以，工作的動力與價值就是你的熱忱。當你對細小的工作環節，能抱持著用心的態度；當你對一再重複的工作內容，能找到快樂與成就感，你的熱忱就能激發出超越心智與體力的巨大能量。記住，全心全意投入的熱忱，才是決定你成敗的關鍵。

祝你永保熱忱

亞都麗緻總裁嚴長壽